



## Ospitalità Italiana, la Qualità in sicurezza

### PREMESSA

La Camera di Commercio di Chieti Pescara e la Camera di Commercio di Teramo, in collaborazione con Isnart – Istituto Nazionale Ricerche Turistiche, assegnano alle Imprese Ricettive e Ristorative delle province di Chieti, Pescara e Teramo che ne faranno richiesta e che avranno i requisiti previsti, qui di seguito precisati, l’attestazione “**Ospitalità Italiana, la Qualità in sicurezza**”.

L’attestazione è un elemento distintivo a garanzia della sicurezza dell’offerta turistica e della qualità del servizio ed è stato progettato per rispondere alle sopravvenute esigenze in termini di sicurezza nate a seguito dell’emergenza sanitaria COVID-19.

L’iniziativa del sistema camerale si pone l’obiettivo di fornire agli operatori un supporto tecnico per:

- analizzare, in autonomia, i singoli processi aziendali di erogazione dei servizi tramite una scheda check-list di autovalutazione che permetterà all’impresa di avere piena consapevolezza della capacità della propria struttura di rispondere alle esigenze di sicurezza necessarie a tutelare gli ospiti pur mantenendo un’offerta di alto livello qualitativo;
- validare che, quanto analizzato dall’impresa stessa, sia conforme alle attese, attraverso un audit da remoto svolto da esperti qualificati.

Alle imprese che soddisfano i requisiti, la Camera di commercio di Chieti Pescara e la Camera di Commercio di Teramo rilasceranno un attestato di conformità a quanto previsto dallo standard di **Ospitalità Italiana, la Qualità in sicurezza** e, assieme a questo, una vetrofaneria che l’impresa potrà utilizzare ad evidenza della propria rispondenza ai criteri richiesti.

L’ottenimento dell’attestato comporta:

- la possibilità, per l’impresa, di darne ampia diffusione nella propria attività di comunicazione e promozione;
- l’inserimento delle strutture ritenute idonee nelle azioni promozionali del sistema camerale e della stessa Isnart.



## ARTICOLO 1

Sono ammesse alla selezione per l'assegnazione dell'attestato **Ospitalità Italiana, la Qualità in sicurezza**, le strutture operanti nelle province di Chieti Pescara e Teramo che esercitino l'attività di:

- Agriturismo
- Albergo (compresa eventuale Country House, Residenza d'epoca)
- Campeggio
- Ristorante

Le imprese ammesse a partecipare al progetto dovranno essere in possesso dei seguenti requisiti:

- essere iscritte al Registro delle Imprese della Camera di Commercio di Chieti Pescara oppure della Camera di Commercio di Teramo ed in regola con la denuncia inizio attività al REA;
- non essere soggette alle procedure concorsuali, di cui al D.L. 9 gennaio 2006, n.5;
- essere in regola con il pagamento del diritto camerale annuale dovuto.

## ARTICOLO 2

La domanda di ammissione alla selezione va redatta su apposito modulo (allegato al presente bando e scaricabile dal sito [www.chpe.camcom.it](http://www.chpe.camcom.it) oppure dal sito [www.te.camcom.it](http://www.te.camcom.it) e sottoscritta dal legale rappresentante del soggetto richiedente ai sensi dell'art. 38 del DPR 445/2000. La domanda, inviata da una casella di posta elettronica certificata e in formato non modificabile, deve essere sottoscritta con firma digitale entro il **20.12.2020**.

Le domande di ammissione alla selezione dovranno essere spedite esclusivamente via PEC all'indirizzo: [cciaa@pec.chpe.camcom.it](mailto:cciaa@pec.chpe.camcom.it) qualora l'impresa è residente nelle province di Chieti e Pescara oppure all'indirizzo: [cciaa.teramo@te.legalmail.camcom.it](mailto:cciaa.teramo@te.legalmail.camcom.it) qualora si tratta di impresa residente nella provincia di Teramo, indicando nell'oggetto "**Bando per Ospitalità Italiana, la Qualità in sicurezza 2020**".

L'ammissione alla selezione avverrà secondo l'ordine cronologico di presentazione della domanda e il possesso dei requisiti fino ad un massimo di 100 partecipanti. La domanda di ammissione alla selezione deve essere compilata in ogni sua parte; non verranno considerate le domande che non contengano tutte le notizie richieste.



In caso di domande irregolari le Camere di commercio si riservano la possibilità di assegnare al richiedente un termine massimo di 15 gg per sanare la propria posizione, decorso infruttuosamente il quale, l'istanza verrà rigettata.

### ARTICOLO 3

Completata l'istruttoria di tutte le domande regolarmente pervenute e tenuto conto dell'ordine cronologico di arrivo dei moduli di partecipazione, il responsabile del procedimento provvede alla predisposizione di un elenco delle strutture che hanno presentato domanda e a trasmettere i nominativi delle imprese ammissibili ad Isnart.

Alle strutture candidate, inserite nel suddetto elenco, Isnart invierà, tramite mail, una scheda check-list di autovalutazione a cui farà seguito - a partire dal quindicesimo giorno (naturale e consecutivo), per le imprese che avranno ottenuto il risultato minimo richiesto in fase di autovalutazione - un audit *da remoto*, svolto da esperti di un ente che opera in conformità alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17065:2012. Sarà cura di Isnart, prima di effettuare l'audit, comunicare all'azienda il nominativo dell'esperto incaricato.

La scheda check-list e l'audit conseguente sono ripartiti in quattro macro-aree nelle quali confluiscono una serie di requisiti strutturati per poter cogliere i diversi livelli di performance dell'azienda. Le quattro macroaree sono le seguenti:

- 1) **L'accoglienza, per comunicare sicurezza;**
- 2) **La gestione degli ambienti per trasferire;**
- 3) **La valorizzazione della qualità del servizio, a garanzia dell'ospite;**
- 4) **L'identità e la coerenza della proposta commerciale anche ai tempi del Coronavirus.**

In fase di autovalutazione, il referente aziendale incaricato di compilare la scheda check list dovrà individuare le azioni effettuate nella propria struttura e attribuire il livello di effettiva rispondenza ai requisiti previsti dalla check list stessa. Per ciascun requisito sono individuati 3 livelli di rispondenza. Ciascun requisito è introdotto da un commento in corsivo che possa supportare il compilatore/trice nell'interpretarne correttamente i contenuti e operare la scelta più adeguata.

Dopo che l'autovalutazione sarà stata effettuata e comunicata dall'azienda ad Isnart nei tempi previsti – ovvero 15 giorni naturali e consecutivi a far data dalla trasmissione della comunicazione, via mail, all'azienda - se l'azienda avrà superato i livelli minimi di risultato



previsti, l'audit che seguirà consentirà di dimostrare, attraverso prove (es. foto, video, realizzati, anche in tempo reale ovvero nel corso dell'audit - tramite strumentazione digitale – pc portatile, smartphone, tablet tutti dotati di webcam) e/o altra documentazione (es. certificazioni, documenti amministrativi), la rispondenza effettiva ai requisiti richiesti. Al termine dell'analisi dei requisiti l'impresa otterrà un punteggio finale che esprime il livello di performance della struttura rispetto allo standard richiesto da **Ospitalità Italiana, la Qualità in sicurezza**.

#### ARTICOLO 4

L'attestazione **Ospitalità Italiana, la Qualità in sicurezza** rilasciata alle imprese avrà validità di 1 anno.

L'assegnazione consentirà all'operatore, oltre che poter esporre attestato e vetrofania presso la propria struttura, anche di poter utilizzare l'attestazione ricevuta nelle attività promozionali della propria azienda.

La promozione di **Ospitalità Italiana, la Qualità in sicurezza** avverrà tramite: il sito Internet [www.10q.it](http://www.10q.it); azioni e materiali di diffusione realizzati dal sistema camerale senza nessun costo per le aziende.